

УТВЕРЖДАЮ

Министр

социально-демографической
и семейной политики

Самарской области

 Р.А. Воробьева

« 28 » 03 20 25 г.

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»
на 2025 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
				I. Открытость и доступность информации об организации	
				Не выявлены	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Незначительное отставание по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги» (96,7%)	Принятие необходимых мер по своевременному информированию получателей социальных услуг информации о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин)	Декабрь 2025	Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора		
Незначительное отставание по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных	Осуществление на регулярной основе благоустройства и поддержания в надлежащем состоянии здания и	Декабрь 2025	Мастрикова Елена Николаевна		

комфортностью предоставления услуг» (98,9%)	помещений, территории, прилегающей к учреждению, состояния мебели, доступности питьевой воды и возможностью навигации внутри помещений учреждения. Проведение внутреннего мониторинга в целях сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и его повышения.	заместитель директора		
III. Доступность услуг для инвалидов				
Незначительное отставание по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (98,3%)	Осуществление контроля за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.	Декабрь 2025 Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора		
Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания,	В целях повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов подготовка заявки с приложением необходимой документации и направление в министерство.	Апрель 2025 Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций				
Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг	Доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации. Проведение совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил	1 раз в квартал Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора		

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (90,1%); «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (94,5%); «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)» (98,2%)	служебного поведения сотрудников учреждения. Проведение семинаров, мастер-классов по вопросам построения взаимоотношений, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями социальных услуг. Проведение тренингов, повышающих коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания у сотрудников учреждения.				
Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг различными аспектами условий оказания услуг (анкетирование получателей социальных услуг и их родственников).	1 раз в квартал	Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора		
У. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

возможность выбора организации» (80,2%); «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы) организации» (94,5%); «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания» (91,2%)					
--	--	--	--	--	--